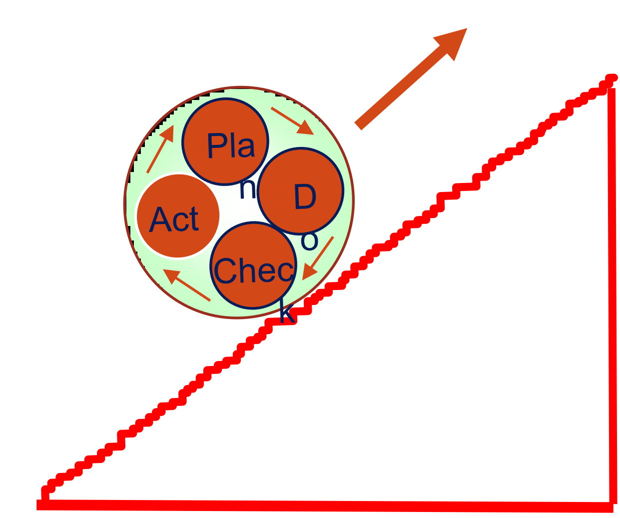




أنـظمة إدارة الجودة ISO 9001:2008 في التـعليـم العالي

د.م. تـميـم أحمد عليا

مركز ضمان الجودة، جامعة تشرين



ISO 9001:2008

نظام إدارة الجودة – متطلبات

هي المواصفة المطلوب استخدامها لتأكيد إمكانية تحقيق متطلبات الزبون والأنظمة النافذة والتوجه لتحقيق رضا الزبون.

يمكن تطبيقها في جميع المنظمات

نظام إدارة الجودة ISO 9001: 2008

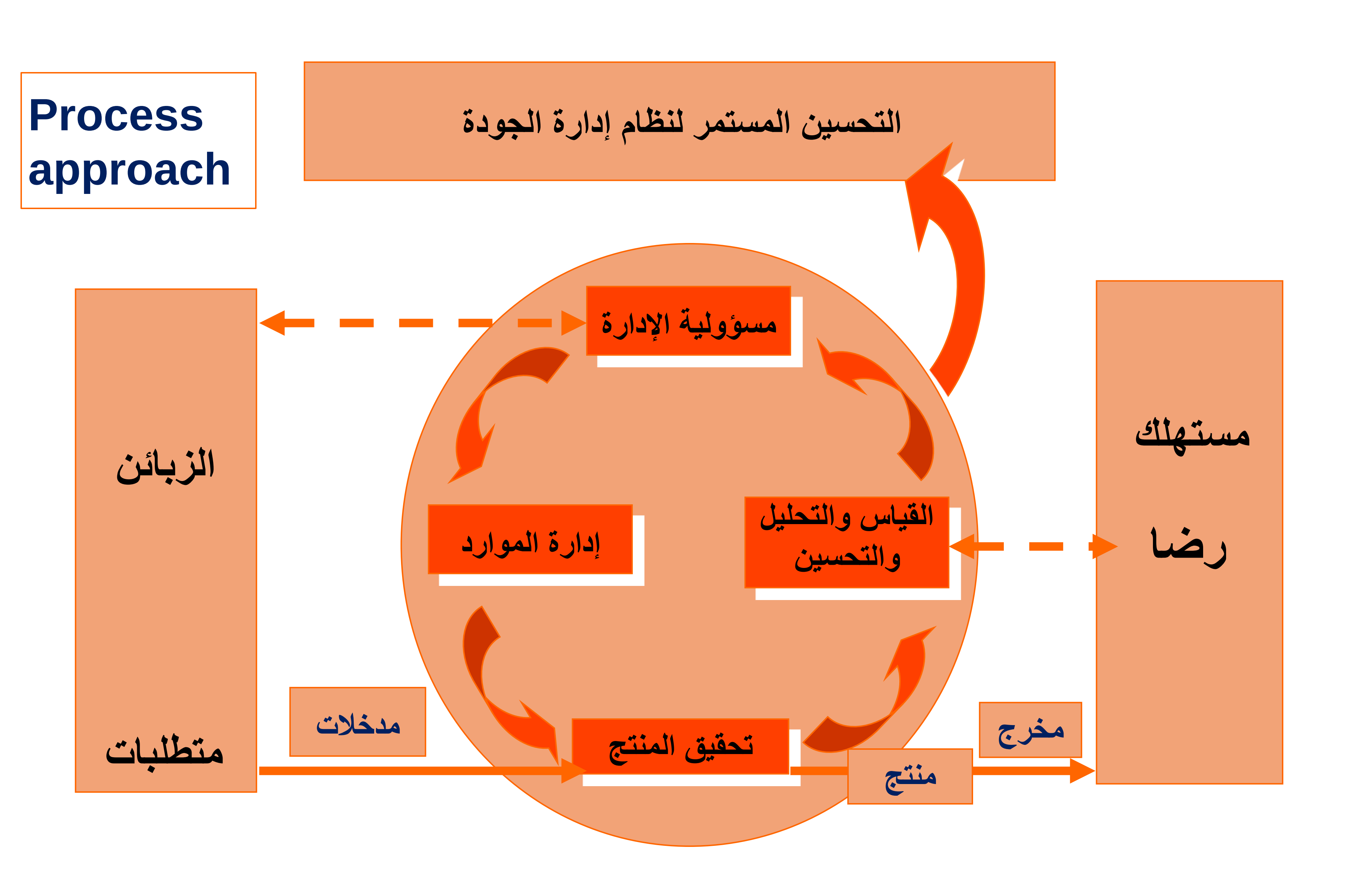
1. المجال.
2. المراجع المعيارية.
3. المصطلحات والتعاريف.
4. نظام إدارة الجودة.
5. مسؤولية الإدارة.
6. إدارة الموارد.
7. إنجاز المنتج.
8. القياس والتحليل والتطوير.

يشجع مفهوم نظام إدارة الجودة المنظمة على:

- تحديد الزبون (ما الفرق بين الزبون والمستهلك؟).
- تحليل متطلبات الزبون.
- التحقيق الكامل لمتطلبات وتوقعات الزبون.
- تحديد العمليات المشاركة في تحقيق المنتج والتي تفي بمتطلبات الزبون.
- المحافظة على ضبط العمليات ومراقبتها.

متطلبات وضع وإنشاء نظام إدارة الجودة في المنظمة

- تحديد احتياجات وتوقعات الزبائن.
- وضع سياسة وأهداف الجودة للمنظمة.
- تحديد العمليات والمسؤوليات الضرورية لإنجاز هذه الأهداف.
- وضع طرق لقياس فاعلية كل عملية.
- تحديد وسائل منع حالات عدم المطابقة وتجنب أسبابها.
- وضع نظام دقيق للمراقبة والمراجعة.
- وضع وتنفيذ عملية للتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.


Process approach
التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة
مسؤولية الإدارة
إدارة الموارد
القياس والتحليل والتحسين
تحقيق المنتج
الزبائن
متطلبات
مدخلات
مستهلك
رضا
مخرج
منتج

مبادئ إدارة الجودة

1. وضع الزبون في بؤرة الاهتمام.
2. القيادة.
3. مشاركة العاملين.
4. مفهوم (منهج) العملية.
5. تطبيق مفهوم النظام في الإدارة .
6. التحسين المستمر.
7. اتخاذ القرار بناءً على الحقائق.
8. علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين.

وثائق نظام الجودة

بنية وثائق نظام الجودة

- سياسة الجودة.
- أهداف الجودة.
- دليل الجودة.
- الإجراءات الموثقة (الإلزامية).
- الوثائق المطلوبة لضمان التخطيط والتنفيذ والضبط الفعال للعمليات.
- السجلات المطلوبة في المواصفة.

أهداف الجودة

- توضع لجميع الوظائف والمستويات.
- يمكن قياسها.
- مشتقة من سياسة الجودة (رؤية الكلية ورسالتها، الأهداف الاستراتيجية للكلية).
- يجري مراجعتها دورياً وتعديلها.
- تحقق قاعدة SMART

الإجراءات الموثقة

ينبغي صياغة الإجراءات بشكل متفق عليه.

يحتوي كل إجراء على الأقل:

- الغرض (الهدف أو المقصود من الإجراء)
- مجال التطبيق (على أي شيء يطبق – الحدود)
- التفاصيل:
  - من مسؤول عن عمل / ضبط
  - ماذا يعمل / يضبط وكيف ويشمل:
    - معالجة المعلومات.
    - المكان.
    - الطرائق والمعدات المستخدمة.
    - الزمان والتكرارية.
    - السجلات
  - المراجع.

خطط الجودة

خطة الجودة:

- الوثيقة التي تحدد أي من الإجراءات والموارد المرتبطة بها سيكون مطبقاً من قبل من ومتى على مشروع معين أو منتج معين أو عملية معينة أو عقد معين.
- تقدم فكرة عن العمليات التي يجب أن تنفذ.
- تحدد الوثائق والإجراءات التي تضبط العمليات.
- تعرف نقاط التحكم (الضبط).
- توضح الخطوات الخاصة بعملية المتابعة.
- توضح الطريقة التي يتم بها إعداد السجلات والحفاظ عليها.

السجلات

- السجلات نوع خاص من الوثائق تحتاجها المنشأة لإظهار التطابق مع متطلبات الزبائن ولتحديد فعالية نظام إدارة الجودة.
- ينبغي أن تكون السجلات:
  - بسيطة وفعالة ودقيقة وتقدم معلومات.
  - تقدم بيانات لعمليات التحسين.
  - يمكن أن تظهر السجلات في أي وسط مادي أو إلكتروني.

السجلات

نظم البيانات الإلكترونية:

- تشمل نظم البيانات الإلكترونية
  - كيفية الوصول للمعلومات.
  - الاتصالات / الإدخال.
  - التخلص من الوثائق الملغاة.
- ينبغي أن يأخذ المدقق بالاعتبار :
  - السرية.
  - ضبط التعديلات.
  - السلطات.
  - ضوابط الدخول.
  - اعتماد الوثائق.
  - الضوابط الخاصة في حالة فشل نظام الحاسب
  - اختبار الفيروسات.
  - حفظ السجلات.
  - ضوابط النسخ الاحتياطي.
  - اختبار إعادة التخزين.
  - التواقيع.

ضبط الوثائق والسجلات

- يجب ضبط وثائق نظام الجودة من خلال إجراء موثق.
- لضبط وثيقة ما يجب توفير ما يأتي:
  - عنوان الوثيقة.
  - رقم الإصدار.
  - حالة إصدار.
  - رقم الصفحة والعدد الكلي للصفحات.
  - سلطة الاعتماد.
  - سلطة الإصدار.
  - تاريخ الإصدار / التعديل.

ضبط الوثائق والسجلات

يجب أن تحقق وثائق نظام الجودة وسجلاته ما يأتي:

- مميزة / لها عنوان ورقم كودي
- الوثائق محدثة.
- مقروءة.
- مفهومة.
- مرتبة ترتيباً منطقياً.
- واضحة المعاني.
- دقيقة.
- متناسقة مع الوثائق الأخرى.
- متاحة للمستخدم.
- يمكن استعادة السجلات.

تعريـف التدقيق (ISO 9000)

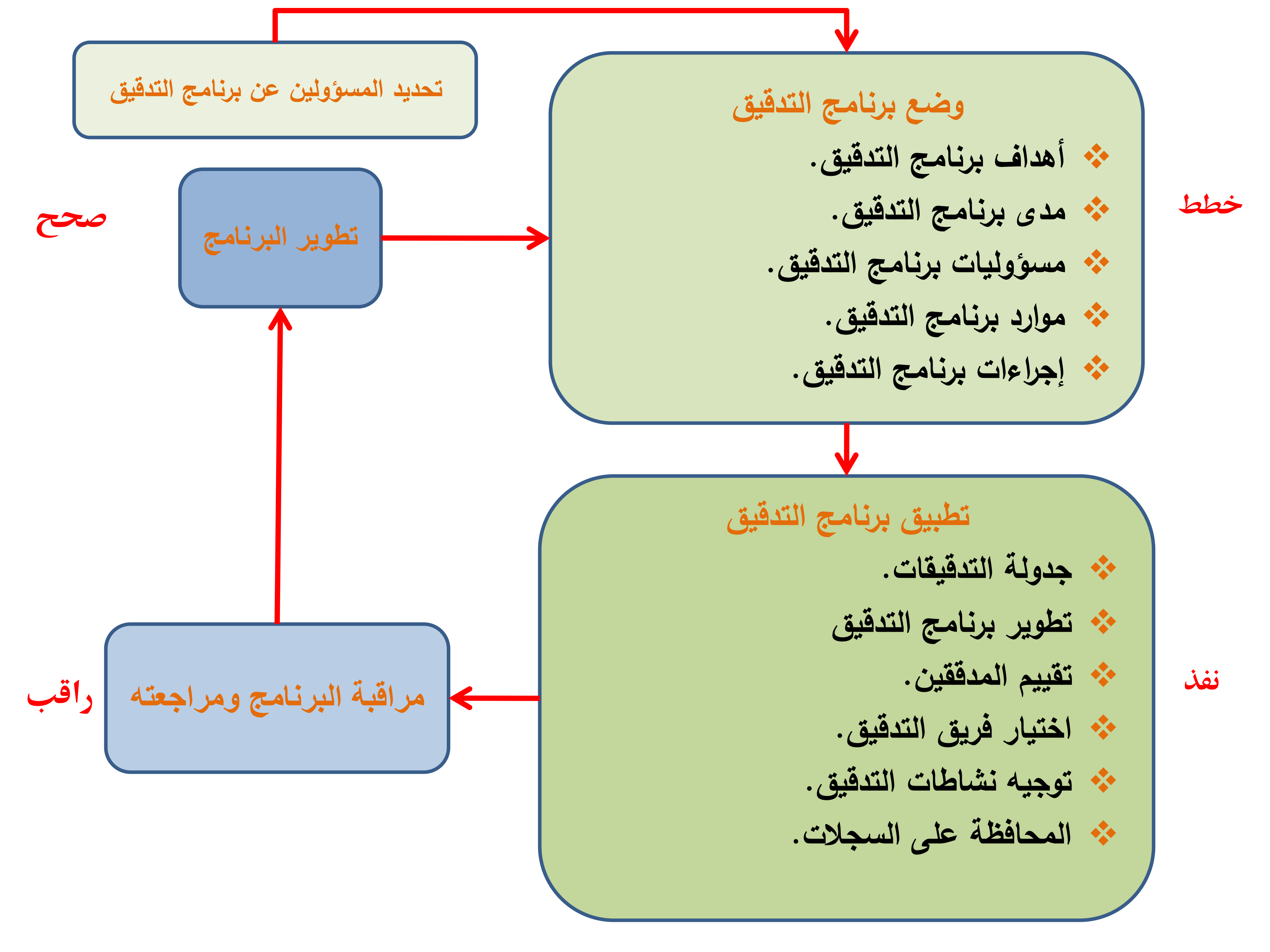
- "عمليـة منتظمـة ومستقلـة وموثقـة للحصـول علـى دليـل التدقيق وتقييمه بموضوعيـة لتحديد مدى تلبيـة معايير التدقيق"

أنواع التدقيق

- تدقيق الطرف الأول (التدقيق الداخلي).
- تدقيق الطرف الثاني (تدقيق خارجي)
- تدقيق الطرف الثالث (تدقيق خارجي)

متطلبات التدقيق الفعال

- الدعم من الإدارة العليا.
- تتم بواسطة مدققين مؤهلين لهم صفة الحياد والموضوعية ولهم الدراية الكافية بالنشاط المدقق عليه .
- حرية التعامل مع المواقع والوثائق والأفراد.
- إجراءات تدقيق محددة.



تحديد المسؤولين عن برنامج التدقيق
وضع برنامج التدقيق
أهداف برنامج التدقيق.
مدى برنامج التدقيق.
مسؤوليات برنامج التدقيق.
موارد برنامج التدقيق.
إجراءات برنامج التدقيق.
خطط
صحح
تطوير البرنامج
تطبيق برنامج التدقيق
جدولة التدقيقات.
تطوير برنامج التدقيق
تقييم المدققين.
اختيار فريق التدقيق.
توجيه نشاطات التدقيق.
المحافظة على السجلات.
نفذ
راقب
مراقبة البرنامج ومراجعته

نشاطات التدقيق

- البدء بالتدقيق.
- تدقيق الوثائق.
- التحضير لنشاطات التدقيق في الموقع.
- تنفيذ التدقيق في الموقع.
- تحضير تقرير المدقق والموافقة على توزيعه.
- إكمال التدقيق.
- المتابعة والإغلاق.

أهدف التدقيق

- تحديد إلى أي مدى يتطابق النظام داخل المنظمة أو جزء منه مع معايير التدقيق.
- تقييم مقدرة النظام على التطابق مع المتطلبات القانونية والتعاقدية.
- تقييم فاعلية نظام الإدارة المطبق في تحديد الأهداف المحددة.
- تحديد المناطق المحتمل التحسين فيها من نظام الإدارة.

معايير التدقيق

- المواصفات (NARS، ARS، توصيف البرنامج، توصيف المقرر،....)
- السياسات (رؤية الكلية ورسالتها، سياسة الجودة، الأهداف الإستراتيجية).
- الإجراءات (إجراءات الإمتحانات، التعليمات الإمتحانية، تعليمات العمل ضمن المخابر....).
- التشريعات والقوانين الناظمة (قانون تنظيم الجامعات، التعليمات التنفيذية، قرارات مجلس التعليم العالي، قرارات الجامعة، اللائحة التفيذية....).
- متطلبات نظام إدارة الجودة (بعض الاحتياجات لتحقيق معايير الجودة مثل البنية التحتية في القاعات الدرسية والمخابر ووجود مكتبة مناسبة....).
- متطلبات التعاقد (التأكد من تنفيذ العمل المهني وفق الطلب المقدم من الجهات الطالبة مثل المرفأ، الجمارك.....).

فريق التدقيق

- اختيار فريق التدقيق وقائده.
- ما هو حجم فريق التدقيق وممن يتكون؟
- ضمان كفاءة أعضاء فريق التدقيق.

مراجعة الوثائق

- تقارير التدقيقات السابقة.
- سجلات النظام ذات العلاقة.
- الهدف من المراجعة:
  - التعرف على أنشطة العمليات التي سيجرى عليها التدقيق.
  - إعداد وثائق العمل التي يحتاجها مثل قوائم الأسئلة.

تحضير خطة التدقيق

- أهداف التدقيق؛
- معايير التدقيق والوثائق المرجعية؛
- المجال ويشمل تعريف الوحدات التنظيمية والوظيفية والعمليات التي سيتم إجراء التدقيق عليها؛
- تواريخ وأماكن التدقيق التي ستجرى بها أنشطة التدقيق على المواقع؛
- التوقيت والمدة المتوقعة لأنشطة التدقيق على المواقع؛
- أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق التدقيق والأشخاص المرافقين؛
- توزيع الموارد المناسبة إلى المناطق الحرجة من التدقيق.

يجب الأخذ بعين الاعتبار العادات والتقاليد وأن تكون الخطة مرنة

قوائم التحقق

- تمثل قوائم التحقق أداة قيمة للتدقيق وتستخدم كوثائق للعمل والتسجيل.
- استكمال قوائم التحقق يعتبر الطريقة الخاصة بتحليل العمليات المعنية.
- الغرض من قوائم التحقق هو ضمان أن أهداف ومجال التدقيق قد تم تحقيقها وأن كل جزء من التدقيق قد استكمل.
- تعمل قوائم التحقق كمرشد للمدقق أي أنها الأداة الرئيسية للمدقق في تنفيذ التدقيق بنجاح.

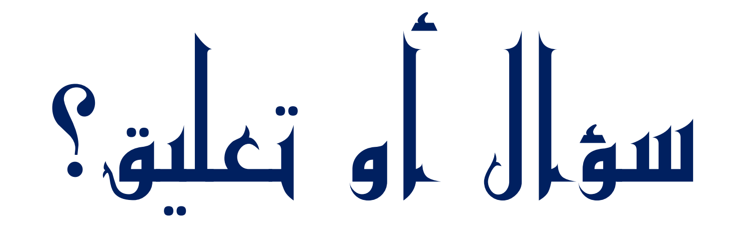
جمع المعلومات والتحقق منها

يقوم المدقق بجمع المعلومات المتعلقة بكل من:

- الأشخاص.
- العمليات.
- المعدات والأدوات والمواد.
- الوثائق.

إعداد تقرير التدقيق

- يجب أن يحتوي
  - مدى تطابق النظام مع معايير التدقيق.
  - فاعلية تطبيق النظام.
- وينبغي على تقرير التدقيق أن يشمل أيضاً
  - أهداف التدقيق المتفق عليها ومجال التطبيق وخطة التدقيق.
  - معايير التدقيق تشمل قائمة بالوثائق المرجعية التي يتم تنفيذ التدقيق طبقاً لها.
  - تاريخ التدقيقات التي تم تنفيذها وأماكنها.
  - موجودات التدقيق.
- ويمكن أن يشمل
  - تحديد ممثلي الإدارات.
  - ملخص عن عملية التدقيق وعن أي معوقات واجهت فريق التدقيق.
  - قائمة توزيع تقرير التدقيق.
  - أي ملاحظات أو فرص التحسين.


سؤال أو تعليق؟

